

Bundesstart  
1. Juni 2017

5 Sterne für Ihren Service!

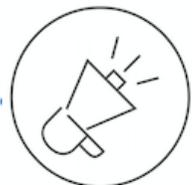
★★★★★  
**Flamme**<sup>®</sup>  
KÜCHEN + MÖBEL

Begeisterte Kunden. Mehr Umsatz & Erfolg!

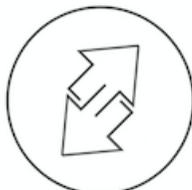


Kundenbefragungen als Steuerungsinstrument: Nah am Markt. Nah am Menschen.

# Der Kunde von heute...



ist ca. 7.000 Werbe-Impulsen pro Tag ausgesetzt!  
Dieses Überangebot sorgt für hohe Unsicherheit!



wechselt, obwohl zufrieden, täglich den Anbieter!  
Weiterempfehlen macht resistent gegen Wechsel!



hört, wenn es darauf ankommt auf Empfehlungen von Kontakten.  
Gute Erfahrungen von anderen schützen vor Fehler und geben Sicherheit.



ist vernetzt über Social Media und nutzt diese auch.  
ergreift die Macht und nutzt dazu mehr und mehr Bewertungsportale.



Orientiert sich an Test-Siegeln und Kunden-Rezensionen!  
Bei Nutzung eines Test-Siegels steigt die Auswahl-Wahrscheinlichkeit signifikant.

Und warum Sie die überschreiten sollten!

## **DIE OKAY-LINIE**



# 3 mögliche Emotionen beim Einkauf!



# Wie funktioniert der Service-Check?



Stufe 1: Übergabe des Fragebogens an Ihre Kunden!

# Anschreiben zur Befragung Inkl. Gewinn-Coupon!

Anonyme Verbraucher-Befragung



**SERVICE CHECK**  
Privatwirtschaftliches Institut für Service-Optimierung

Ihre Meinung ist uns wichtig!  
**10 € Belohnung plus monatliche Gewinn-Chance warten auf Sie!**  
Herzlichen Dank!



**10,-€ plus monatliche Gewinn-Chance jetzt sichern! Mehr dazu im Innenteil.**

Wichtige Unterlagen! Bitte Kunden persönlich übergeben!

Übergabe-Kuvert

Kundenbefragung im Auftrag von:

**Flamme**  
KÜCHEN + MÖBEL

Jetzt vergeben Sie die Sterne!  
Sagen Sie uns Ihre Meinung!

★★★★★  
Ihre Wertung entscheidet -  
10 € Belohnung für Sie!

*Plus monatliche Gewinn-Chance!*

Garantiert vertraulich und anonym!

Sehr geehrte Flamme Möbel-Kundin, sehr geehrter Flamme Möbel-Kunde,

herzlichen Glückwunsch zu Ihrer neuen Einrichtung von Flamme Möbel. Der Einkauf bei Flamme Möbel hat Ihnen hoffentlich Spaß gemacht, denn alles soll perfekt und besonders angenehm für Sie gestaltet sein.

Deshalb hat das Institut **SERVICE-CHECK** den Auftrag erhalten, Sie nach Ihrer Meinung und Ihren Erfahrungen bei Ihrem Einkauf zu befragen. Flamme Möbel und wir haben nur ein Ziel: **Ihnen den besten Service bieten!**

Hierfür ist Ihr Feedback als Kunde extrem wichtig. Denn nur so wissen wir, was richtig gemacht wurde oder an welchen Punkten aus Ihrer Sicht Optimierungsbedarf besteht.

Offene und ehrliche Antworten helfen uns am meisten.

**Unser Institut sichert Ihnen Ihre Anonymität zu.**

Sie können sicher sein:  
Flamme Möbel erhält nach der Auswertung nur die Ergebnisse der Befragung. Ihre Kontaktdaten werden nur mit Ihrer Einwilligung an Flamme Möbel weitergegeben.

Ihr Engagement wird belohnt: Sie erhalten für die Teilnahme an der Online-Befragung einen **Einkaufsgutschein im Wert von 10€**.

Den Gutschein finden Sie auf der Rückseite dieses Schreibens.

Sollten Sie keinen Internetzugang haben, so nutzen Sie beiliegenden Fragebogen und Rückumschlag. Auch diese Teilnahme an der Befragung belohnen wir mit einem Einkaufsgutschein von 5€.

Zusätzlich nehmen Sie ab sofort jeden Monat an der Verlosung von **4x 100€-Warengutscheinen** teil. Bitte bewahren Sie Ihren nebenstehenden Gewinn-Coupon auf. Die monatlichen Gewinnzahlen werden über [www.flamme.de](http://www.flamme.de) veröffentlicht.

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme!  
Mit freundlichen Grüßen

*Uwe Gräfrath*  
Uwe Gräfrath  
Service-Check Institut

**GEWINN-COUPON  
Ihre Glücksnummer**

Gewinn-Coupon wird nach Ihrer Beteiligung an der Befragung automatisch aktiviert und ist während des gesamten Verlosungs- bzw. Befragungszeitraums gültig. Vorlage der Gewinn-Coupons zur Gewinnübergabe erforderlich.

**Unser Dankeschön:**  
Jeden Monat verlosen wir **4x 100€** Einkaufsgutscheine

*"Nach Schließen an der Befragung ist Gewinn-Coupon aktiviert"*

In ca. 3 Minuten 10,-€ bei Online-Befragung verdienen!  
**Jetzt sichern! Mehr dazu auf der Rückseite!**

**SERVICE-CHECK**  
Inspire employees and customers!

Service-Check Institut GmbH - Privatwirtschaftliches Institut für Service-Optimierung

**Service-Check Institut GmbH**  
Privatwirtschaftliches Institut für Service-Optimierung  
Kontakt:  
Tel.: +49 8121 / 47 61 899  
Fax: +49 8121 / 47 64 853  
Email: [info@service-check.com](mailto:info@service-check.com)  
[www.service-check.com](http://www.service-check.com)  
Direkt zur Online-Befragung:  
[www.service-check.net](http://www.service-check.net)

So bequem und einfach geht es online!  
Als „Dankeschön“ wartet ein Gutschein im Wert von 10,-€ auf Sie!

**Die schnelle Online-Befragung unter [www.service-check.net](http://www.service-check.net)**

Wenn Sie über eine Internet-Verbindung verfügen, können Sie Ihre Beurteilung sofort online eingeben. Sie erhalten am Ende der Befragung Ihre persönliche Gutschein-Nummer zur Aktivierung Ihres 10€-Gutscheins.



[www.service-check.net](http://www.service-check.net)

Ihren Zugangs-Code finden Sie auf dem beiliegenden Fragebogen.

**Schritt 1:** Rufen Sie online die Seite [www.service-check.net](http://www.service-check.net) auf oder scannen Sie unseren QR-Code.



Geben Sie jetzt Ihren individuellen Befragungs-Code ein. Sie finden Ihren anonymisierten Zugangs-Code auf dem beiliegenden Fragebogen. Nach Eingabe des Codes bestätigen Sie bitte mit dem Button „Starten“. Die Online-Befragung wird gestartet.

**Schritt 2:** Nach Beantwortung aller Fragen erscheint Ihre individuelle Gutscheinnummer auf dem Bildschirm. Bitte übertragen Sie diese auf Ihren untenstehenden Gutschein. Nach Aktivierung können Sie bereits am nächsten Tag Ihren 10€-Gutschein bei Flamme Möbel einlösen. Die 10€ werden Ihnen vom zu zahlenden Betrag abgebogen. Zusätzlich ist Ihre umseitig aufgeführte Glücksnummer (siehe Gewinncoupon/Vorderseite) aktiviert.

Herzlichen Dank für Ihre Teilnahme!  
**Jetzt profitieren Sie gleich doppelt:**  
Vom besseren Service plus 10€-Einkaufsgutschein!

**Flamme**  
KÜCHEN + MÖBEL  
BERLIN + BREMEN + EMMATH + FRANKFURT + KÖLN + MÜNCHEN

bedankt sich für Ihre Teilnahme.  
Für Sie sollen unser Service und unsere Leistungen jeden Tag noch besser werden.

Bitte tragen Sie die Gutschein-Nummer zur Aktivierung ein und geben Sie den Gutschein beim nächsten Einkauf bei Flamme Möbel an der Kasse ab. Die 10,-€ werden Ihnen vom zu zahlenden Betrag sofort abgebogen.

**GUTSCHEIN-Nr.**

Bitte hier Aktivierungsnummer eintragen. Sie erhalten diese Nummer am Ende der Online-Befragung.

**10,-€**

Nur einlösbar mit gültiger Aktivierungsnummer. Keine Barauszahlung möglich. Nur einlösbar bei:  
Flamme Möbel Berlin GmbH & Co. KG, Rathaus 4, 10119 Berlin  
Flamme Möbel Bremen GmbH & Co. KG, Ostermoninger Str. 2000, 28053 Bremen  
Flamme Möbel Emmath (Eckernförde) GmbH & Co. KG, Heinrich-Heine-Str. 21/23, 48699 Eckernförde  
Flamme Möbel Frankfurt GmbH & Co. KG, Hauptstr. 40/42, 60331 Frankfurt  
Flamme Möbel Köln GmbH & Co. KG, Hauptstraße 83, 50744 Köln  
Flamme Möbel München GmbH & Co. KG, Rohrdorfer Straße 17, 80331 München-Neubau

**SERVICE-CHECK**  
Inspire employees and customers!

Service-Check Institut GmbH - Privatwirtschaftliches Institut für Service-Optimierung

# Fragebogen für Offliner

Anonyme Kundenbefragung durch:  
  
**SERVICE-CHECK**  
Inspire employees and customers!

Ihr direkter Weg zur Online-Befragung:  
[www.service-check.net](http://www.service-check.net)

Scannen Sie QR-Code mit Ihrem Smartphone ein.  


Ihr Zugangs-Code zur Online-Befragung  
**#####**

Diesen Code in das Eingabefeld eingeben und Umfrage starten.

**Sie haben zur Zeit keinen Internet-Zugang? Kein Problem.**

Bitte füllen Sie diesen Fragebogen vollständig aus und tragen Ihre Adresse für die Zusendung des Gutscheins ein. Den Fragebogen dann in den beigefügten Umschlag stecken und per Post versenden. Das Porto übernehmen wir für Sie! Nach Eingang erhalten Sie von uns als **Dankeschön einen Gutschein im Wert von 5€**. Wir garantieren Ihnen Ihre Anonymität. Ihre Namens- und Adressdaten werden nicht weitergegeben.

Ihre Adresse für die Gutschein-Zusendung: (Bitte dunklen Stift verwenden. Danke)

PLZ: \_\_\_\_\_ Ort: \_\_\_\_\_

**Flamme**  
 KÜCHEN + MÖBEL

**Ihre Meinung zählt!**

**1. In welcher Flamme Möbel-Filiale haben Sie gekauft?**

Berlin  Bremen  Erkrath  Frankfurt  
 Fürth  Köln  München

**2. Verraten Sie uns bitte Ihr Geschlecht?**

weiblich  männlich

**3. Bitte geben Sie Ihre Altersklasse an.**

18 - 29 Jahre  30 - 39 Jahre  40 - 49 Jahre  50 - 59 Jahre  
 60 - 69 Jahre  70 - 79 Jahre  über 80 Jahre

**4. Angaben zur Wohnsituation:**

Eigentum  Miete

**5. Wie viele Personen leben in Ihrem Haushalt?**

1 Person  2 Personen  3-5 Personen  Über 5 Personen

**6. Wie haben Sie von Flamme Möbel erfahren? (Mehrfachnennung möglich)**

Mailing/Werbeprief  Anzeigen  Plakate  TV  Kino  
 Freunde/Bekannte  Bus/Bahn-Werbung  Prospekt  YouTube  
 Stammkunde  Internetsuche  Radio  Gelbe Seiten/Telefonbuch  
 Hersteller-Empfehlung  Socialmedia (z.B. Facebook)  Sport-Sponsoring  am Haus vorbeigekommen

**7. Art der Möbel, die Sie bei Flamme Möbel gekauft haben? (Mehrfachnennung möglich)**

Wohnzimmer  Wohn-Accessoires  Schlafzimmer  Elektrogeräte  Teppiche  
 Einbauküche  Esszimmer  Matratzen & Bettwaren  Garderoben/Dielen  Leuchten  
 Polstermöbel

**8. Was war für Sie kaufentscheidend? (Mehrfachnennung möglich)**

Design  Marke  Qualität  Lieferzeit  Funktionalität  
 individuelle Planbarkeit  Preis-/Leistungs-verhältnis  niedriger Preis  Beratungsqualität  Lokaler Händler

**9. In wie vielen Möbelhäusern haben Sie sich vor Ihrem Einkauf informiert?**

nur bei Flamme Möbel  bei 2 Möbelhäusern  bei 3 Möbelhäusern  
 bei 4 Möbelhäusern  bei 5 und mehr Möbelhäusern  nur online

**10. Welche Rolle spielte das Internet bei Ihrer Kaufentscheidung? (Mehrfachnennung möglich)**

Keine Rolle  Vorabinformation über das Modell/Hersteller  
 Vorabinformation über das Möbelhaus  Zum Preisvergleich

**11. Wie zufrieden sind Sie mit Flamme Möbel?**

vollkommen zufrieden  sehr zufrieden  zufrieden  weniger zufrieden  unzufrieden

**12. Wie erfüllte Flamme Möbel Ihre Erwartungen in Bezug auf...**

	weit übertroffen	übertroffen	erfüllt	eingesparfen erfüllt	nicht erfüllt	keine Angabe
Ladengestaltung/Atmosphäre	<input type="checkbox"/>					
Auswahl/Sortiment	<input type="checkbox"/>					
Service & Auftragsbearbeitung	<input type="checkbox"/>					
Zugesagter Liefertermin	<input type="checkbox"/>					
Kundendienst	<input type="checkbox"/>					
Auslieferung	<input type="checkbox"/>					
Abhol-Service	<input type="checkbox"/>					
Gastronomisches Angebot	<input type="checkbox"/>					
Kinderbetreuung	<input type="checkbox"/>					
Öffnungszeiten	<input type="checkbox"/>					
Preiswürdigkeit	<input type="checkbox"/>					

**13. Bitte beurteilen Sie die Freundlichkeit und Kunden-Orientierung der einzelnen Abteilungen von Flamme Möbel.**

ausgezeichnet freundlich durchschnittlich weniger freundlich unfreundlich keine Angabe

	ausgezeichnet	freundlich	durchschnittlich	weniger freundlich	unfreundlich	keine Angabe
Empfang/Telefon	<input type="checkbox"/>					
Verkauf/Beratung	<input type="checkbox"/>					
Kasse/Info	<input type="checkbox"/>					
Auftragsabwicklung/Kundendienst	<input type="checkbox"/>					
Lieferung & Montage	<input type="checkbox"/>					
Warenausgabe	<input type="checkbox"/>					

**14. Würden Sie wieder bei Flamme Möbel kaufen?**

Ja, sicher  wahrscheinlich  könnte sein  eher nicht  Nein

**15. Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Flamme Möbel einem Freund/einer Freundin oder Kollegen weiterempfehlen?**

0  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10      0 = sehr unwahrscheinlich  
 10 = sehr wahrscheinlich

**16. Wenn Flamme Möbel für Sie in Zukunft etwas besser machen könnte, was wäre für Sie das Wichtigste?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**KONTAKT-Aufnahme erwünscht?** Sollten Sie einen Rückruf seitens Flamme Möbel wünschen, so vermerken Sie bitte hier Ihre Kontaktdaten. Wir leiten dann nur diese Daten an Flamme Möbel separat weiter. Ihre Kontaktdaten werden selbstverständlich nicht an Dritte weitergegeben und dienen ausschließlich zu diesem hier angegebenen Zweck.

Ich bin einverstanden, dass mich Flamme Möbel anruft. Diese Einwilligung kann jederzeit unter Tel. Nr.: +49 (0) 421 / 79 05-0 oder per E-Mail unter [chefsache@flamme.de](mailto:chefsache@flamme.de) widerrufen werden.

Name: \_\_\_\_\_ Telefon: \_\_\_\_\_

Auftragsnummer (falls zur Hand): \_\_\_\_\_ Unterschrift nur bei Kontakt-Aufnahmewunsch

# Ihr Kunde hat die Wahl zwischen...



The screenshot shows the Service-Check website interface. At the top left is the logo with the tagline "Inspire employees and customers!". To the right are three language selection icons (German, French, English). Below the logo is a search bar with the placeholder text "Geben Sie hier Ihren Code ein!" and a red "Starten!" button. The main content area features a dark blue background with a white graphic on the left showing a "SEHR GUT" (Very Good) rating with five stars for the year 2017. To the right of this graphic, the text "Sagen Sie uns Ihre Meinung!" is displayed in large white font.

## Stufe 2: Befragung online unter [www.service-check.net](http://www.service-check.net)

Copyright Service-Check Institut GmbH – nur für den internen Gebrauch – jede Veröffentlichung, auch auszugsweise, bedarf der Genehmigung durch das Service-Check Institut GmbH. [www.service-check.com](http://www.service-check.com)



# ...oder...



Befragung offline mit Datenerfassung in München.

# Flamme<sup>®</sup> KÜCHEN + MÖBEL

Friedrich A. Flamme GmbH & Co. KG · Ostersteinweg 84/85 · 28203 Bremen

Herrn  
Hans Mustermann  
Musterstraße 7  
85580 Musterhausen

## SERVICE-CHECK-Kundenbefragung Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

Sehr geehrter Herr Mustermann,

für Sie sollen unser Service und unsere Leistungen  
jeden Tag noch besser werden.

Mit Ihrer Teilnahme an der Kundenbefragung haben Sie  
uns dabei sehr weitergeholfen.

Herzlichen Dank und bis zum nächsten Mal.

*Ihr Flamme Möbel-Team*



Service-Check Institut GmbH · Preiswettbewerbliches Institut für Service-Optimierung  
Henleinstr. 1 · 85570 Markt Schwaben  
Tel.: 08121 - 47 61 899  
E-Mail: info@service-check.com  
www.service-check.com

# Flamme<sup>®</sup> KÜCHEN + MÖBEL

BERLIN · BREMEN · ERKATH · FRANKFURT · FÜRTH · KÖLN · MÜNCHEN

sagt „Danke!“

Gutschein ausgestellt auf:

Herrn  
Hans Mustermann  
Musterstraße 7  
85580 Musterhausen

Bitte geben Sie diesen Gutschein bei Ihrem nächsten Einkauf bei  
Flamme Möbel an der Kasse ab. Die 5,- € werden Ihnen vom zu  
zahlenden Betrag sofort abgezogen.

GUTSCHEIN-Nr.

5,-€

Nur einlösbar mit gültigen Gutschein-Aktivierungsnummer. Keine Barauszahlung möglich. Nur einlösbar bei:  
Flamme Möbel Berlin-Credif & Co. KG, Fehnel 4-1, 13357 Berlin  
Flamme Möbel Bremen GmbH & Co. KG, Ostersteinweg 84/85, 28203 Bremen  
Flamme Möbel Düsseldorf-Eckhof GmbH & Co. KG, Hermannstraße 2/223, 40209 Düsseldorf  
Flamme Möbel Frankfurt GmbH & Co. KG, Jannauer Landstraße 433, 60334 Frankfurt  
Flamme Möbel Fürth GmbH & Co. KG, Jandstraße 85, 90794 Fürth  
Flamme Möbel Köln GmbH & Co. KG, Köhlener Straße 227, 51103 Köln-Fühl  
Flamme Möbel München GmbH & Co. KG, Sauerberg 12, 80331 Kirchheim-München

## Offliner-Gutschein automatisierter Post-Versand

# ROHSTOFF: Positive Kundenkommentare



# Vertrauens-Aufbau über die Website



*Wohn Dich glücklich!*

**DAS ÄLTESTE MÖBELHAUS HESSENS**

Möbel Urban blickt auf eine 130-jährige Tradition im Möbelgeschäft zurück und ist bis heute inhabergeführt.

Auszeichnungen als Testsieger, Ausbildungschampion und 1. Branchensieger sprechen hier eine klare Sprache. Von dieser Erfahrung und Kompetenz profitieren Sie bei Ihrem Einkauf!

**Erlebniskochen - jetzt buchen!**

Öffnungszeiten: Mo. bis Fr. 9.30 - 19 Uhr | Sa. 9.30 - 18 Uhr

Verkaufsoffener Sonntag am 10. April von 13 bis 18 Uhr

[AUSSTELLUNG](#) [ABVERKAUF](#) [ÜBER UNS](#) [SERVICE](#) [KONTAKT](#)



Besuchen Sie uns auf **facebook**

- ✓ Einrichtungstrends
- ✓ Neuheiten
- ✓ Veranstaltungen
- ✓ Angebote
- ✓ Tipps & Tricks
- ✓ und vieles mehr...

**PREISVERGLEICH**



Sie haben ein konkretes Angebot und möchten den Preis vergleichen?

**>> Jetzt vergleichen**

**MUSTERRING**



So macht Wohnen Spaß: mit Sicherheit Qualität zum fairen Preis

**>> Auf zu Musterring**

**ABVERKAUF**



Hier finden Sie Reduziertes, Einzelstücke und Sonderposten

**>> Jetzt sparen**

**KÜCHEN AL GUSTO**



Besuchen Sie uns in der schönsten Küchenwelt Hessens

**>> Jetzt Traumküche finden**

**KUNDENBEWERTUNG**



Bewerten Sie uns und helfen damit anderen Kunden! Oder lesen Sie unsere Kundenbewertungen

**>> Möbel Urban bewerten**

**UNSERER MÖBELAUSWAHL**

Sortiment

Abverkauf

Musterring

Casada

**MÖBEL URBAN AKTUELL**

Prospekte

Bewertungen

**WIR FÜR SIE**

Über uns    Team

Service    Anfahrt

Preisvergleich    Impressum

Kontakt

**IHR TESTSIEGER**

Vertrauen Sie beim Möbelkauf den Experten mit den Testsieger-Qualitäten.








Privatwirtschaftliches Institut für Service-Optimierung

**KUNDENZUFRIEDENHEIT**

**SEHR GUT**

★★★★★

**4.3** /5.0

Stand: 07.04.2016  
348 Befragungen

# Glaubwürdig durch Methodik-Erklärung und O-Töne Kunden



Zertifikat für



Möbel Urban

Frankfurter Straße 80  
65520 Bad Camberg



» Sehr gut «

Note 1.6

Berechnet aus 712 Online- und Offline-Befragungen im Zeitraum  
26.06.2015 bis 28.12.2016

Es wurden folgende Wertungen vergeben:

Sehr gut	26
Gut	20
Befriedigend	7
Ausreichend	11
Mangelhaft	2

# Glaubwürdig durch Methodik-Erklärung und O-Töne Kunden



## Das sagen Kunden über Möbel Urban

Diese Original-Kunden-Kommentare wurden während der anonymen Kundenzufriedenheits-Befragung durch das Institut Service-Check erhoben. Die Bewertung bzw. der Kommentar ist freiwillig und in der Regel anonym. Ebenfalls wird auf die Veröffentlichung hingewiesen. Selbstverständlich hat allerdings die/der Bewerter/in die Möglichkeit, den Kommentar mit seinem Vornamen und dem Anfangs-Buchstaben ihres/seines Nachnamens zu personalisieren.

die beratungen waren bisher kompetent und hilfreich für unsere kaufentscheidungen.

★★★★★  
anonymer kunde  
14.03.2017

sehr viele und kompetente berater, die einem auch ehrlich eine tipp geben oder abraten.

★★★★★  
nicole s  
25.02.2017

überrascht und angenehm berührt waren wir immer wieder vom montagepersonal.

★★★★★  
karl l  
06.02.2017

sehr angenehme atmosphäre während beratung und verkaufsgespräch: gute und verständliche beratung: avisierte lieferzeit war sogar kürzer als vorgesehen; monteure waren sehr freundlich

★★★★★  
anonymer kunde  
11.03.2017

ich habe mir mein wunschsofa ausgesucht, dazu eine ausgezeichnete beratung bekommen. bei einer tasse kaffee wurde der kaufvertrag in entspannter atmosphäre geschlossen und ich bin rundum zufrieden nach hause gegangen.

★★★★★  
brigitte k  
24.02.2017

fachkundiges personal muss nicht erst gesucht werden, es nimmt sich auch (viel) zeit für eine kompetente beratung!

★★★★★  
hans b  
01.02.2017

die verkäufer haben sich sehr bemüht.

★★★★★  
roland s  
10.03.2017

die freundliche und fachliche beratung!

★★★★★  
rolf s  
23.02.2017

top beratung, auswahl vollkommen in ruhe

★★★★★  
eva m  
01.02.2017

die nähe zu meinem zuhause (bad camberg-würges). freundliche kompetente mitarbeiter.

★★★★★  
markus m  
07.03.2017

wir hatten einen sehr netten und kompetenten verkaufberater (herrn wuttkle) und auch die monteure, die die möbel geliefert und aufgebaut hatten, waren vorbildlich (sehr pünktlich, freundlich und haben alles mit schutzfolie ausgelegt).

★★★★★  
brigitte c  
21.02.2017

ich kann nur sagen: alles besten!

★★★★★  
thomas k  
31.01.2017

die betreuung durch den berater war sehr freundlich und kompetent. er nahm sich für uns viel zeit, auch die auslieferung und aufstellung ging schnell und sehr gut vonstatten.

★★★★★  
w. g  
03.03.2017

tolle auswahl und sehr gute individuelle beratung.

★★★★★  
ingeborg k  
19.02.2017

sehr freundlicher berater, der individuell auf meine vorstellungen eingegangen ist und sich zeit genommen hat, nette damen an der kasse, die mir im bereich boutique ebenfalls kompetent beratend zur seite standen.

★★★★★  
anonymer kunde  
28.01.2017

wir waren bei unserem möbelkauf überaus zufrieden mit ihrem berater-team, geduld und zeit hatten diese! der

# twitter.com/serviceinstitut

Startseite Mitteilungen Nachrichten

Twitter durchsuchen

Twittern

Service-Check Institut

614 TWEETS 1 FOLGE ICH 4 FOLLOWER 0 MOMENTS

Profil bearbeiten

**SERVICE-CHECK**  
@serviceinstitut

Privatwirtschaftliches Institut für Service-Optimierung - Service-Check Institut GmbH Impressum: service-check.com/impressum

Markt Schwaben, Deutschland  
service-check.com  
Beigetreten März 2011

611 Fotos und Videos

**SERVICE-CHECK** @serviceinstitut · 2 Std.

#ServiceCheck-Tipp: Sich ab und zu selbst anzurufen macht Sinn! #Service #Kundenzufriedenheit service-check.com/blog/2017-03-1...

**SERVICE-CHECK** @serviceinstitut · 5 Std.

Aus aktueller #servicecheck #Kundenbefragung von #MoebelKoenig: service-check.com/bewertungen/ku...

Wem folgen? · Aktualisieren · Alle anzeigen

exali.de @exali  
Folgen  
Gesponsert

Twitter Sports @Twitter...  
Folgen

Twitter Video @TwitterVi...  
Folgen

Kontakte finden

Trends · Ändern

#Qualitätssicherung  
Für Samsung stehen Sicherheit und Qualität an oberster Stelle.  
Gesponsert von Samsung Deutschland

Copyright Service-Check Institut GmbH – nur für den internen Gebrauch – jede Veröffentlichung, auch auszugsweise, bedarf der Genehmigung durch das Service-Check Institut GmbH. www.service-check.com

# facebook.com/kundenbefragung

facebook

E-Mail-Adresse oder Handynummer  Passwort  Anmelden

Konto vergessen?

**Serviceinstitut**  
@kundenbefragung

Startseite  
Beiträge  
Fotos  
Info  
„Gefällt mir“-Angaben  
Eine Seite erstellen

**Serviceinstitut**  
22 Std. · 🌐

Aus aktueller Kundenbefragung von Möbel Rudnick:  
(<https://www.service-check.com/.../erfahrungen/moebel-rudnick>)  
Kompetenter Berater. Monteure ausgesprochen freundlich und nett. Saubere Arbeit!... Mehr anzeigen

**SERVICE-CHECK**  
Privatwirtschaftliches Institut für Service-Optimierung GmbH

Kompetenter Berater. Monteure ausgesprochen freundlich und nett. Saubere Arbeit!

Edgar G., Kunde von Möbel Rudnick am 20.10.2016

Gefällt mir · Kommentieren

**Serviceinstitut**  
23 Std. · 🌐

Aus aktueller Kundenbefragung von Möbel Rudnick:

Medien/Nachrichten/Verlagswesen in Markt Schwaben  
5.0 ★★★★★ Jetzt geöffnet

Suche nach Beiträgen auf dieser Seite

PERSONEN >

★★★★★  
9 „Gefällt mir“-Angaben

INFO >

Gewerbegebiet  
Bürgerfeld II

Henleinstr. 1  
85570 Markt Schwaben

08121 4761899

Geöffnet  
Heute: 08:00 - 17:00

<http://www.service-check.net/>

# Das SCI-Widget – auch bei facebook

The screenshot shows the Facebook profile of Wupper-Küchen GmbH. The page header includes the company name, a search bar, and navigation links like 'Startseite' and 'Freunde finden'. The main content area features a large banner image of a kitchen with the company logo 'WUPPER-KÜCHEN' overlaid. Below the banner is a row of brand logos including Villeroy & Boch, nobilia, SIEMENS, Constructa, Juno, AEG, BLANCO, FRANKL, HÄCKER, Bauknecht, GROHE, Miele, and Teka. A navigation menu on the left lists options like 'Startseite', 'Das sagen unsere Kunden', 'Beiträge', 'Videos', 'Fotos', 'Info', '„Gefällt mir“-Angaben', and 'Bewertungen'. A green button 'Eine Seite erstellen' is at the bottom of the menu. The Service-Check widget is positioned below the navigation menu and above the main content area. It displays a customer review from Thomas F. dated 10.02.2017, praising the consultation and installation team. The widget also shows a 4.1/5 star rating and the text 'SEHR GUT' based on 315 reviews. The footer of the widget mentions it was determined in an anonymous customer survey by the Service-Check Institute GmbH.

Wupper-Küchen GmbH

Die beste Wahl im Tal!

WUPPER-KÜCHEN

Wupper-Küchen GmbH  
@WupperKuechen

Startseite

Das sagen unsere Kunden

Beiträge

Videos

Fotos

Info

„Gefällt mir“-Angaben

Bewertungen

Eine Seite erstellen

WUPPER-KÜCHEN

Villeroy & Boch nobilia SIEMENS Constructa Juno AEG BLANCO FRANKL HÄCKER Bauknecht GROHE Miele Teka

Gefällt dir Abonniert Teilen

Jetzt anrufen Nachricht senden

SERVICE-CHECK  
Inspire employees and customers!

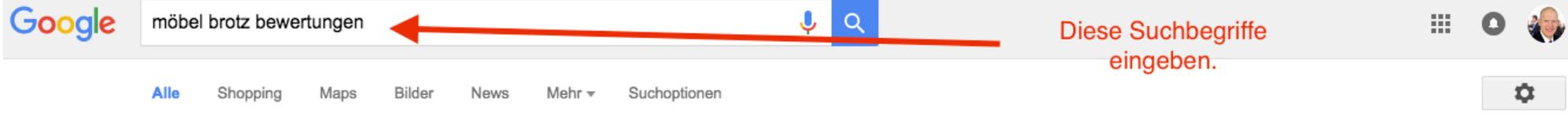
PERFEKTE BERATUNG UND SUPER MONTAGETEAM!

★★★★★  
Thomas F. am 10.02.2017

KUNDENZUFRIEDENHEIT  
4.1/5  
★★★★★  
SEHR GUT  
315 Bewertungen

Ermittelt in einer anonymen Kundenbefragung durch das privatwirtschaftliche Institut SERVICE-CHECK Institut GmbH. [www.service-check.com](http://www.service-check.com)

# SUCHMASCHINEN-RELEVANZ



Ungefähr 1.110.000 Ergebnisse (0,58 Sekunden)

## Bewertung für megashop.brotz.de - eKomi

<https://www.ekomi.de/bewertungen-megashop.html>

★★★★★ Bewertung: 4,4 - 240 Rezensionen

Bewertungen für megashop | 4,4 von 240 Bewertungen für ... Wir hoffen, Sie haben trotzdem lange Freude an dem Möbel. Ihr Mega Möbel ... megashop.brotz.de.

## MÖBEL Brotz: Startseite

[www.moebelbrotz.de/](http://www.moebelbrotz.de/)

Möbel Brotz verbindet in Murg hohe Möbel-Qualität mit attraktiven Preisen und einer großen Auswahl in den Bereichen Wohnen, Schlafen, Büro, Küche und ...

Alle Wohnmöbel · Schnäppchen · Standorte

## Megashop Brotz: MEGA Möbel - Günstige Möbel online kaufen ...

[megashop.brotz.de/](http://megashop.brotz.de/)

Trendige Möbel für Ihr Zuhause günstig und in hoher Qualität direkt online bei MEGA Möbel kaufen. Preiswert muss nicht billig sein!

## MEGA Moebel SB GmbH « Hier alle Infos | Käuferportal

[branchenbuch.kaeufportal.de](http://branchenbuch.kaeufportal.de) » Branchenbuch » Murg (Baden) » Küchen

★★★★★ Bewertung: 4 - 79 Abstimmungsergebnisse

MEGA Moebel SB GmbH » Top-Infos im Überblick ✓ Adressen ✓ 250.000 echte Kunden-Bewertungen ✓ Telefonnummern ✓ Anbieter-Vergleich. ... 79730 Murg Telefon: (07763) 80 000. E-Mail: [info@brotz.de](mailto:info@brotz.de). Internet: Website Öffnungszeiten

## Kundenmeinungen zu Möbel Brotz in Murg | SERVICE-CHECK Institut ...

<https://www.service-check.com/bewertungen/kunden/8dd724e76e/.../moebel-brotz>

★★★★★ Bewertung: 4,5 - 1.219 Abstimmungsergebnisse

Das saoen Kunden über Möbel Brotz ... Die Bewertung bzw. der Kommentar ist freiwillig und in der

**Möbel Brotz** ★

3,9 ★★★★★ 10 Google-Rezensionen  
Möbelgeschäft · Kaistenberg

Adresse: Hauptstraße 74, 79730 Murg  
Öffnungszeiten: Heute geöffnet · 09:00–19:00  
Telefon: 07763 80000  
Änderung vorschlagen

**Bewertungen aus dem Web**

eKomi	SERVICE-CHECK	Facebook
4,4/5	4,5/5	4,3/5
240 Rezensionen	1.219 Abstimmungs...	6 Abstimmungserge...

Beliebte Zeiten freitags

2 mal erwähnt-



# Ausgezeichneter Service!

- Hervorragendes Alleinstellungs-Merkmal
- Gibt Ihrem Kunden zusätzliche Sicherheit
- Erhöht Auswahl-Wahrscheinlichkeit
- Motivation für Mitarbeiter



## 2te Chance-Modul

- Kundenrückgewinnungs-Modul
- Schnelle Reaktionszeit auf verärgerte Kunden
- OKAY-Linien-Überschreitung



## SQUEEZE-PAGE = Email-Einsammel-Seite

- So bleiben Sie im Kontakt mit Ihren Kunden
- Rechtssicheres Double-Opt-In-Verfahren

# Beispiel-Maßnahmen zu mehr Kundenbegeisterung:



- ✓ Brötchen-Tüte beim 1. Kunden
- ✓ „Der Kunde spricht!“ Meeting-Anfang
- ✓ „Süße“ Begrüßung
- ✓ „Roter“ Teppich & Staubsauger
- ✓ Willkommenskarte Monteure
- ✓ Lieferavis mit Vorstellung der Auslieferer
- ✓ Umgestaltung des Abholer-Bereichs
- ✓ Getränke- und Eis-Service während des Einkaufs
- ✓ Danke-Aktion
- ✓ Geburtstags-Aktion (Kunde & Ware)
- ✓ Fotografieren von Küchen
- ✓ Exklusiv-Veranstaltungen für Kunden und Family & Friends



# Die Service-Story 2017:



**Flamme**<sup>®</sup>  
KÜCHEN + MÖBEL



Starten wir durch! 😊





## **Ihr direkter Kontakt zum Institut SERVICE-CHECK**

Tel.: 0 81 21 – 47 61 899

E-Mail [info@service-check.com](mailto:info@service-check.com)

### **Kontakt Daten Uwe Graefrath:**

Mobil: 0152 289 802 44

E-Mail: [ug@service-check.com](mailto:ug@service-check.com)

Oder via XING

Wichtige Infos rund um das Thema „Service“  
finden Sie in unserem YouTube-Kanal.

Unser Tipp: Unbedingt abonnieren!

Sämtliche News immer aktuell bei facebook!

<https://www.facebook.com/serviceinstitut/>